

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya laju globalisasi ekonomi dunia, terbentuklah blok ekonomi dan perdagangan regional di sejumlah wilayah di dunia seperti pembentukan integrasi-integrasi ekonomi regional seperti ASEAN di Asia Tenggara, Uni Eropa (UE) di Eropa dan NAFTA di Amerika Utara ([www.kemenkeu.com](http://www.kemenkeu.com)). Bentuk dari integrasi-integrasi ekonomi regional yang ada bervariasi, mulai dari yang sangat sederhana atau yang masih tahap awal dari pembentukan suatu integrasi ekonomi regional, yakni sejumlah negara membuat kesepakatan-kesepakatan bersama untuk meningkatkan perdagangan antar mereka (*Preferential Trading Agreement* ;PTA) yang bersifat tidak mengikat atau sukarela seperti APEC (*Asia Pacific Economic Cooperation*) hingga pembentukan organisasi resmi dengan segala macam kesepakatan yang sifatnya mengikat seperti ASEAN dan UE ([www.kemenkeu.com](http://www.kemenkeu.com)).

Gejala globalisasi terjadi dalam kegiatan finansial, investasi dan perdagangan yang kemudian mempengaruhi tata hubungan ekonomi antar bangsa. Proses globalisasi telah meningkatkan kadar hubungan saling ketergantungan antar negara, bahkan menimbulkan proses menyatukan ekonomi dunia sehingga batas-batas antar negara dalam berbagai praktik dunia usaha/bisnis seakan-akan tidak berlaku lagi.

ASEAN *Free Trade Area* (AFTA) merupakan wujud dari kesepakatan dari negara-negara ASEAN untuk membentuk suatu kawasan bebas perdagangan dalam rangka meningkatkan daya saing ekonomi kawasan regional ASEAN. Pemerintah Indonesia meratifikasi pembentukan FTA bersama-sama dengan negara-negara yang tergabung dalam ASEAN untuk pertama kalinya pada tahun 2002. Dalam perkembangannya AFTA melakukan kerja sama dengan China pada tahun 2004, dengan Korea pada tahun 2007, dengan India pada tahun 2010, dengan Australia dan New Zealand pada tahun 2010 dan terakhir dengan Japan pada tahun 2010.

No.	FTA Regional	FTA Entry Into Force	Indonesia Entry Into Force
1.	ASEAN FTA	2002	2002
2.	ASEAN-China FTA	2004	2004
3.	ASEAN-Korea FTA	2007	2007
4.	ASEAN-India FTA	2010	2010
5.	ASEAN-Australia-New Zealand FTA	2010	2012
6.	ASEAN-JAPAN Comprehensive Economic Partnership	2010	-
No.	FTA Bilateral	Entry Into Force	
1	Indonesia-Japan Economic Partnership	2007	

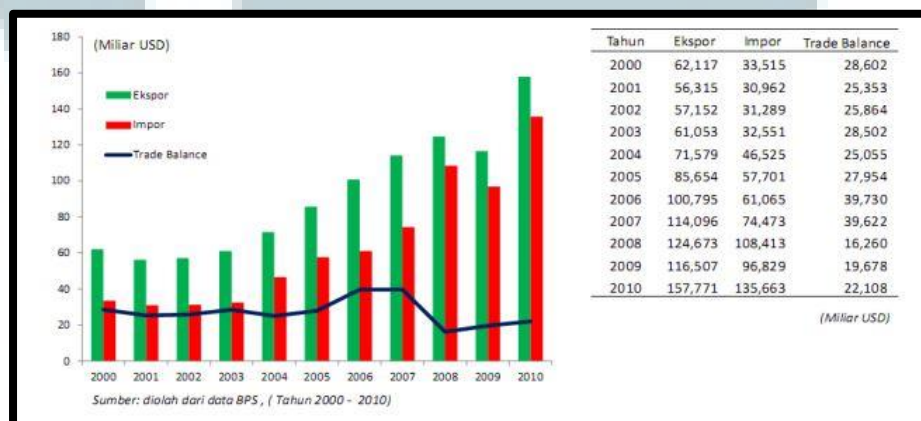
Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Gambar 1.1 Perkembangan Implementasi FTA oleh Indonesia

Secara empiris, perdagangan internasional dan investasi terbukti mampu mendorong terjadinya industrialisasi yang dapat menjadi *engine* pertumbuhan ekonomi, sebagaimana yang terjadi dalam sejarah pertumbuhan ekonomi, sebagaimana yang telah terjadi dalam sejarah pertumbuhan ekonomi yang sangat

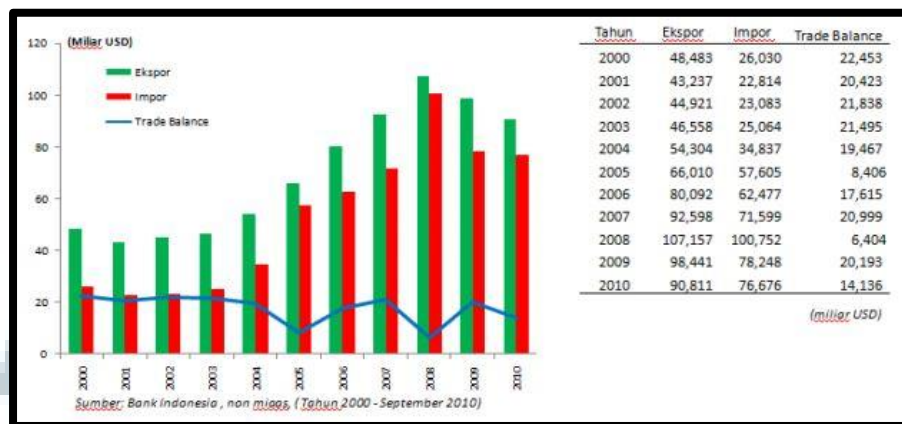
pesat bagi Japan (1960-an), Hongkong, Taiwan, Singapore dan the Republic of Korea (1970-an dan 1980-an), Malaysia, Indonesia dan Thailand (1980-an) dan China(1990-an) (www.kemenkeu.go.id). Tetapi, kemampuan menegosiasikan kepentingan nasional di dalam hubungan internasional menjadi salah satu faktor penting yang akan mendukung kebijakan perdagangan internasional suatu negara dapat mendukung pertumbuhan ekonominya.

Terlihat dari gambar 1.2 dan 1.3 dibawah ini adalah data perdagangan internasional yang terjadi di Indonesia. Dari data yang ditampilkan, terlihat jika dari tahun ke tahun, ekspor-impor di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun.



Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Gambar 1.2 Analisis Kerja Negara Perdagangan Global (Migas-Non Migas)

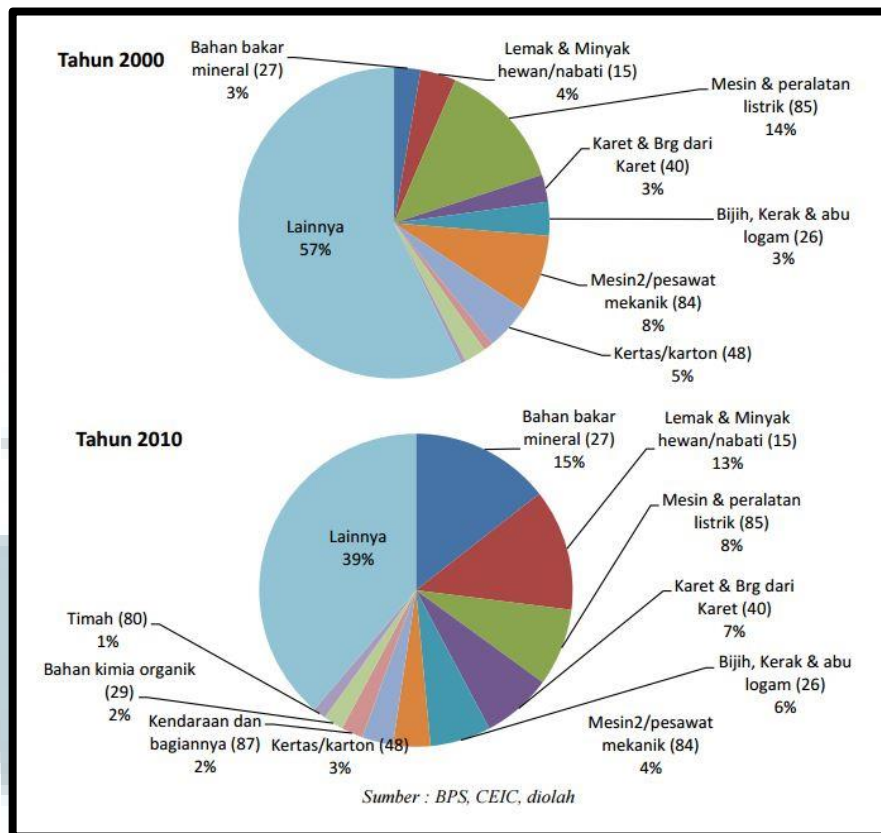


Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Gambar 1.3 Analisis Kerja Neraca Perdagangan Global (Non Migas)

Lebih lanjut, komoditas ekspor Indonesia dalam periode 2000-2010 mengalami perubahan. Pada tahun 2000 Indonesia didominasi barang-barang elektronik dan mesin mekanik. Namun pada tahun 2010 ekspor Indonesia didominasi oleh barang-barang tambang, terutama batubara dan hasil perkebunan terutama CPO, karet dan produk karet. Komposisi ekspor Indonesia dapat dilihat di gambar 1.4.

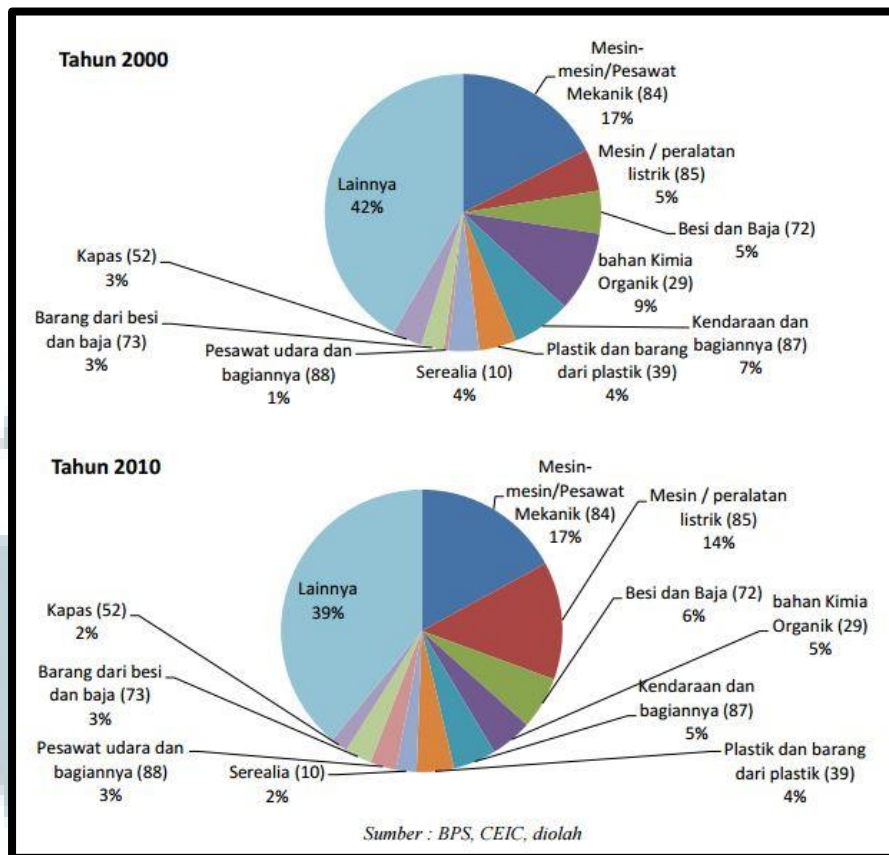
UMN



Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Gambar 1.4 Analisis Kerja Ekspor Komoditi Utama (Non Migas)

Sementara itu impor Indonesia tahun 2000-2010 masih didominasi oleh mesin-mesin dan pesawat mekanik. Impor yang mengalami peningkatan adalah impor mesin dan peralatan listrik. Komposisi impor selengkapnya dapat dilihat pada gambar 1.5.



Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Gambar 1.5 Analisis Kinerja Impor Komoditi Utama (Non Migas)

Dari kesimpulan dari data-data yang sudah ditunjukkan, bisa dilihat bahwa banyak sekali barang-barang yang Indonesia ekspor maupun impor. Seiring dengan berkembang dan adanya globalisasi sebagai kondisi dimana terlalu tipisnya untuk tidak mengatakan tidak ada sekat atau batas antar satu negara dengan negara lain, satu budaya dengan budaya lain, satu profesi dengan profesi yang lain membuat persaingan dalam perdagangan baik dari dalam maupun luar negeri akan semakin ketat. Kualitas produk baik barang atau jasa akan menjadi penentu suksesnya perusahaan dalam bersaing. Globalisasi kini bukan hanya

terbatas pada terbentuknya pasaran produk dan jasa yang berskala global, tetapi juga terjadi pada berkembangnya sistem produksi yang berwawasan global.

Didalam sebuah organisasi atau perusahaan tentulah memiliki tujuan yang menjadi target pencapaian dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Untuk mencapai hal tersebut maka perusahaan perlu melalui serangkaian proses seperti perencanaan program, implementasi program, hingga sampai tahapan evaluasi hasil pelaksanaan program. Semua hal tersebut haruslah terstruktur dengan jelas dan rapih karena hal diatas adalah merupakan prinsip manajemen. Manajemen menurut T. Hani Handoko dalam buku Manajemen Edisi 2, PT. PBF, Yogyakarta (2001) manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan-penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Untuk menanggulangi dampak negatif kemajuan teknologi, organisasi-organisasi ataupun perusahaan-perusahaan akan mempersiapkan diri dengan cara memperbaiki kualitas mutu masing-masing dalam menyambut era pasar bebas. Sistem manajemen mutu adalah salah satu cara yang bisa digunakan oleh banyak perusahaan untuk memperbaiki kualitas mutu karena sistem manajemen mutu menuntut adanya pengawasan statistik dan sirkulasi kualitas, menuntut adanya perubahan budaya dan juga perbaikan tim kerja. Maka, dunia internasional melalui lembaga-lembaga ekonominya melakukan sebuah langkah standarisasi mutu. Salah satu standar mutu yang sedang berkembang adalah ISO (*International Organization for Standardization*) 9001.



ISO 9001 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu/kualitas yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa) namun merupakan standar sistem manajemen kualitas, sehingga dengan penerapan ISO 9001, produk (barang atau jasa) yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional akan memiliki kualitas/standar yang baik. Dengan memiliki sertifikat ISO 9001 ini dapat menjadi salah satu *added value* yang saat ini menjadi kebutuhan organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada *stakeholdernya*. ISO muncul sebagai solusi untuk standar penilaian kualitas organisasi, perusahaan yang diakui secara internasional.

Sistem ISO 9001 fokus kepada efektivitas proses *continual improvement* dengan pilar utama pola berpikir PDCA ( *Plan-Do-Check-Act*), dimana dalam setiap proses senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dengan monitoring pelaksanaannya agar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di dalam organisasi.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul:

**“Pengaruh Implementasi ISO 9001 Terhadap Peningkatan  
*Operational Performance* Perusahaan Dan *Service Quality* Perusahaan Jasa di  
Indonesia”.**



## 1.2 Rumusan Masalah

Faktor penting dalam penelitian ini adalah menelaah lebih jauh mengenai fungsi dari ISO 9001:2008 dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan performa perusahaan di perusahaan jasa. Sebenarnya industri manufaktur sudah lama menerapkan ISO 9001 tetapi, sekarang banyak perusahaan jasa yang menerapkan ISO 9001 (Dick *et al.*, 2002; Singh *et al.*, 2008; Calisir, 2007).

Melihat fakta-fakta diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh implementasi ISO 9001 terhadap *operational performane* dan *service quality* pada perusahaan jasa di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah implementasi ISO 9001 berpengaruh terhadap *service quality* yang diberikan oleh perusahaan?
2. Apakah implementasi ISO 9001 berpengaruh terhadap *operational performance* perusahaan?
3. Apakah *operational performance* berpengaruh terhadap *service quality* yang diberikan oleh perusahaan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang telah diuraikan di atas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi ISO 9001 memiliki pengaruh terhadap *operational performance* perusahaan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi ISO 9001 memiliki pengaruh terhadap *service quality* yang diberikan perusahaan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *operational performance* memiliki pengaruh dalam meningkatkan *service quality* yang diberikan perusahaan.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Peneliti akan mempersempit ruang lingkup penelitian agar pembahasan penelitian lebih terperinci dan tidak keluar dari batas masalah yang telah ditetapkan. Pembatasan masalah ini bertujuan agar diakhir penelitian, keputusan yang definitif bisa diambil. Adapun batasan masalah penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel *service quality* dan *operational performance*. Untuk variabel *service quality* pernah diteliti oleh Karapetrovic and Willborn (1998), McAdam and Canning (2001), Dick *et al.* (2002), Prajogo dan Brown (2006), Singh *et al.* (2006), Zaramdini (2007), Su *et al.* (2008), Avella dan Vazquest-Bustelo (2010) dan Lam *et al.* (2012) dan untuk variabel *operational performance* pernah diteliti oleh Karapetrovic and Willborn (1998), Augustyn dan Pheby (2000), McAdam dan Canning (2001), Singh *et al.* (2006), Zaramdini (2007), Lee *et al.* (2009) dan Salaheldin (2009).
2. Responden pada penelitian ini adalah para praktisi yang bekerja diperusahaan Indonesia yang bergerak dalam bidang jasa yang sudah menerapkan ISO 9001 minimal 1 tahun.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain:

### 1. Bagi Penulis

Disamping berguna sebagai bahan penyusunan skripsi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan pemahaman bagi penulis khususnya mengenai dampak implementasi ISO 9001 terhadap *operational performance* perusahaan dalam meningkatkan *service quality* diperusahaan jasa.

### 2. Bagi Pihak Lain

Sebagai tambahan informasi dan pembanding untuk penelitian selanjutnya, sehingga pengembangan ilmu dapat bermanfaat bagi pihak lain dan sebagai sumbangan pemikiran bagi semua pihak yang memerlukan.

## 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini terbagi atas 5 bab, dimana antara bab satu dengan bab yang lainnya terdapat ikatan yang sangat erat. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### BAB I: Pendahuluan

Bagian ini berisi latar belakang yang mengantarkan pada pokok permasalahan, rumusan masalah yang dijadikan dasar dalam melakukan penelitian

ini, tujuan dari dibuatnya skripsi ini, dan manfaat yang akan diharapkan serta terdapat sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II: Landasan Teori**

Didalam bab 2 berisi tentang konsep-konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan, yaitu tentang ISO 9001, *service quality* dan *operational performance*. Uraian tentang konsep-konsep diatas diperoleh melalui studi kepustakaan dari literatur yang berkaitan, buku dan jurnal.

## **BAB III: Metodologi Penelitian**

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan gambaran umum dari objek penelitian yang akan diteliti, metode-metode yang akan digunakan, identifikasi variabel penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis yang akan digunakan untuk menjawab semua rumusan masalah.

## **BAB IV: Analisa dan Pembahasan**

Bagian ini berisi tentang gambaran secara umum mengenai objek dan setting dari penelitian yang dilakukan dan paparan mengenai hasil kuesioner. Hasil dari kuesioner akan dihubungkan dengan teori dan proporsi yang terkait dengan bab 2.

## **BAB V: Kesimpulan dan Saran**

Bagian ini berisi kesimpulan dari peneliti yang dikemukakan berdasarkan hasil penelitian serta membuat saran-saran yang terkait dengan objek penelitian.

